



**JUZGADO SETENTA Y UNO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ  
(JUZGADO 53 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA  
MÚLTIPLE TRANSITORIO ACUERDO PCSJA18-11127)**

**Bogotá D.C., 9 de febrero de 2021**

**Acción de Tutela N° 2021-0007**

Se decide la acción de tutela interpuesta por Otilia Delgado Salguero, contra El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. - Banco BBVA.

**I. ANTECEDENTES**

La accionante pretende que, en salvaguarda de su derecho fundamental de petición, se ordene a la parte demandada dar respuesta de fondo a la petición calendada el 7 de diciembre de 2020, mediante la cual solicitó: *“1. Se sirvan hacer la correspondiente devolución de las sumas de dinero sustrías (sic) por terceros, de mi cuenta de ahorros número 001303060200629643, sumas que corresponden a: 1.1. UN MILLON CUATROCIENTOS SETENTA MIL (\$1.470.000.00) pesos M/cte, que terceros retiraron por cajero automático en la oficina Villavicencio Centro, el día 27 de Noviembre de 2020. 1.2. TREINTA MIL (\$30.000.00), pesos M/cte, por supuesta comisión por transacciones, que me hicieron consignar, no sé con qué objeto, si el mismo sistema hace los débitos y si la transacción no alcanza, se manifiesta SALDO INSUFICIENTE. 1.3. La suma de CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS SEIS PESOS CON TREINTA CVS, (\$43.806.30), M/cte, correspondientes a los descuentos por transacciones NO EFECTUADAS por la suscrita. 2. Se sirvan efectuar la correspondiente anulación de la tarjeta debito número 4912655134640314. 3. Se sirvan expedir una nueva tarjeta débito de la cuenta de ahorros número 001303060200629643, ya que estoy haciendo la devolución junto con este derecho de petición, de la tarjeta que reposaba en mi poder y que según el banco se encuentra bloqueada”.*

Expuso que, el 7 de diciembre de 2020, presentó ante la accionada la antedicha solicitud, la cual fue atendida mediante la comunicación calendada el 15 de diciembre de 2020, a través de la cual se le informó la imposibilidad para dar respuesta de fondo al pedimento señalando para los efectos el 6 de enero de 2021, llegada la fecha referida nuevamente le

fue informada una segunda prórroga hasta el 25 de enero de 2021, y por tercera vez para el 15 de febrero de 2021.

Agregó que, a la fecha de presentación de la demanda Constitucional no ha recibido contestación alguna por parte de la accionada.

## **II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS**

Aduce la parte actora la violación de su derecho fundamental de petición.

## **III. ACTUACIÓN PROCESAL**

La presente acción de tutela fue admitida el 29 de enero de 2021 y comunicada a la parte interesada por medio expedito.

## **IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA**

**El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. -Banco BBVA,** guardó silencio frente a la acción de tutela interpuesta en su contra.

## **V. CONSIDERACIONES**

### **1. De la competencia**

Es competente este despacho judicial para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en el artículo 86 constitucional, en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

### **2. Naturaleza de la acción constitucional**

El Art. 86 de la Constitución Política, ha establecido como mecanismo procesal específico y directo la acción de tutela, para que toda persona pueda reclamar la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que los mismos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, siempre y cuando el afectado, no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que la referida acción se utilice como mecanismo transitorio en aras de evitar un perjuicio irremediable y bajo las condiciones específicamente previstas en el Decreto 2591 de 1991 y de los precedentes jurisprudenciales vigentes, aplicables al caso concreto.

La acción constitucional de tutela no tiene una finalidad distinta a la de buscar la protección de derechos de rango superior cuando éstos se puedan ver lesionados por situaciones de hecho, por actos u omisiones que impliquen su desconocimiento o trasgresión. Por consiguiente, este

mecanismo no puede utilizarse para pretender el restablecimiento de derechos que no tienen esta connotación y menos cuando se dispone de otros medios para su reconocimiento puesto que la tutela no constituye un procedimiento alternativo, adicional o complementario para alcanzar fines u objetivos diferentes para los cuales fue instituida.

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho de petición, en el cual se establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Al precisar el sentido y alcance de dicho mecanismo, la Corte Constitucional sintetizó en la sentencia T-489 de 2014, que la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir al menos, con los siguientes requisitos *i) ser oportuno ii) resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, iii) ser puesta en conocimiento del peticionario (...)*

Por lo anterior, *“la respuesta no implica aceptación de lo solicitado”*.

Con relación a la oportunidad de la respuesta, por regla general, la ley ha establecido un término perentorio dentro del cual debe darse solución a las diferentes peticiones elevadas por los peticionarios. En el evento de no ser posible proveerla en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.

En este sentido el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, -Estatutaria del Derecho de Petición-, haciendo referencia a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, bien ante autoridades públicas o bien frente a organizaciones e instituciones de carácter privado (artículo 32 de la misma ley), establece en su tenor literal, lo siguiente: *“... Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*“1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*(...)*

**“Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto...”** (Énfasis del despacho).

### **3. Problema jurídico**

Corresponde determinar si se vulneró el derecho fundamental de petición de la accionante y de ser así establecer si la vulneración aún persiste.

### **4. Caso concreto**

En el *sub-lite*, es un hecho probado, conforme la documental adosada, que el día 7 de diciembre de 2020, la accionante presentó derecho de petición a la accionada, a través del cual peticionó: “(...) 1. Se sirvan hacer la correspondiente devolución de las sumas de dinero sustríadas (sic) por terceros, de mi cuenta de ahorros número 001303060200629643, sumas que corresponden a: 1.1. UN MILLON CUATROCIENTOS SETENTA MIL (\$1.470.000.00) pesos M/cte, que terceros retiraron por cajero automático en la oficina Villavicencio Centro, el día 27 de Noviembre de 2020. 1.2. TREINTA MIL (\$30.000.00), pesos M/cte, por supuesta comisión por transacciones, que me hicieron consignar, no sé con qué objeto, si el mismo sistema hace los débitos y si la transacción no alcanza, se manifiesta SALDO INSUFICIENTE. 1.3. La suma de CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS SEIS PESOS CON TREINTA CVS, (\$43.806.30), M/cte, correspondientes a los descuentos por transacciones NO EFECTUADAS por la suscrita. 2. Se sirvan efectuar la correspondiente anulación de la tarjeta debito número 4912655134640314. 3. Se sirvan expedir una nueva tarjeta débito de la cuenta de ahorros número 001303060200629643, ya que estoy haciendo la devolución junto con este derecho de petición, de la tarjeta que reposaba en mi poder y que según el banco se encuentra bloqueada.”

También revela el plenario el requerimiento debidamente efectuado por esta sede judicial a la parte accionada a la dirección de email [notifica.co@bbva.com](mailto:notifica.co@bbva.com), para que rindiera informe sobre los hechos materia de la tutela sin que hasta el momento se haya recibido contestación alguna.

Escrutadas las probanzas aportadas se evidencian tres comunicaciones emitidas por entidad reconvenida BANCO BBVA, de fechas 15 de diciembre de 2020, 5 y 25 de enero de 2021, a través de las cuales se le informó a la accionante que el derecho de petición calendado el 7 de diciembre de 2020, no podría ser resuelto en el término legal establecido amparándose en las disposiciones contenidas en el parágrafo

del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015<sup>1</sup>, para lo cual precisó que, ello acontecería, en primera oportunidad, el 6 de enero de 2021, luego indicó el 25 de enero de 2021 y finalmente señaló el 15 de febrero de 2021.

Para este despacho no son de buen recibo las manifestaciones que hace la accionada a través de las comunicaciones que preceden para dilatar el oportuno atendimento de la petición objeto del reclamo Constitucional pues si bien la norma en cita contempla que, en los eventos de no ser posible la resolución de la petición dentro de los plazos establecidos la parte reconvenida tiene la posibilidad de informarlo al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta, advirtiéndose que, dicho termino *no podrá exceder del doble del inicialmente previsto*.

De conformidad con lo anterior se tiene que el termino señalado por el BANCO BBVA para resolver el derecho de petición de fecha 7 de diciembre de 2015, se encuentra superado, relievándose que, la disyuntiva normativa referida no se traduce en una licencia para la prolongación de la respuesta de forma indefinida en el tiempo tantas veces como le favorezca a la parte accionada.

Esbozado lo previo, y bajo los lineamientos jurisprudenciales señalados en precedencia, aflora evidente que, en el caso de marras se ha presentado una demora injustificada tendiente a decidir de fondo la solicitud radicada por la patente, amén, del silencio de la convocada, se impone tener por ciertas las circunstancias expuestas por quien acciona en tutela, en relación con el derecho fundamental de petición en aplicación de la presunción de veracidad establecida en el Artículo 20 del Decreto 2591 de 1991<sup>2</sup>.

Colofón de todo cuanto se ha dejado consignado, es que en el presente asunto emerge palmariamente la afectación del derecho fundamental de petición invocado por el accionante, por lo que se concederá el amparo deprecado.

#### **IV. DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto el Juzgado Setenta y Uno Civil Municipal de Bogotá, convertido transitoriamente a Juzgado 53 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple, mediante Acuerdo PCSJA18-11127, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

---

<sup>1</sup> Artículo 14. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

<sup>2</sup> Artículo 20.-Presunción de veracidad. Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa.

**RESUELVE:**

**Primero: CONCEDER** el amparo reclamado por **OTILIA DELGADO SALGUERO**, contra **EL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BANCO BBVA**.

**Segundo: ORDENAR** al Representante Legal de la accionada **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BANCO BBVA**, que en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, dé respuesta de fondo a cada uno de los cuestionamientos planteados en la solicitud radicada por la accionante **OTILIA DELGADO SALGUERO**, el 7 de diciembre de 2020, y adelante las gestiones que conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo son necesarias para enterar al administrado de la decisión tomada, si aún no ha desplegado tales conductas.

**Tercero:** Comuníquese esta decisión a los interesados y, de no ser impugnada, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**ROCÍO CECILIA CASTILLO MARIÑO  
JUEZ**